



รายรายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอวังน้ำเขียว
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ตุลาคม 2565

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ได้เห็นชอบให้ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีโดยได้รับความอนุเคราะห์จาก ท่านผู้มีพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้ง ข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการ เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนงาน และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล วังหมี่ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูล และความคิดเห็นในการเก็บรวบรวม ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
ตุลาคม 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท ส่วนมากใช้บริการสำนักปลัด ในการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยส่วนใหญ่มาใช้บริการในเดือนมีนาคม 2565 และประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี ส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

เมื่อพิจารณาตามส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการดังนี้

1. สำนักปลัด ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

2. กองคลัง ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

3. กองช่าง ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

4. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

6. กองการเกษตร ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองการเกษตร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

2. **งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้** ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

3. **งานด้านโยธา** ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

4. **งานสังคมสงเคราะห์** ผลการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการงานสังคมสงเคราะห์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ โดยภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.07 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.65 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.28 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.89 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามส่วนงาน

1. **สำนักปลัด** กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.86 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

2. **กองคลัง** กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองคลัง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

3. **กองช่าง** กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองช่าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.04 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4. **กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม** กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.09 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5. **กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

6. กองการเกษตร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองการเกษตร โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.39 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.09 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.83 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.95 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.73 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.98 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.63 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. งานด้านโยธากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.24 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.25 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.64 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.67 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. งานสังคมสงเคราะห์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.72 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.03 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.55 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.87 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับ ร้อยละ 96.99 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยพอใจต่องานด้านโยธา ร้อยละ 97.24 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 97.05 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.26 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจต่องานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 96.95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจต่องานสังคม สงเคราะห์ ร้อยละ 96.72 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกด้าน มีประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความพร้อมใช้งานในการให้บริการประชาชนทุกคน ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ในทุกช่องทางการบริการ ควรเพิ่มการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดราชการ วันเสาร์ - อาทิตย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ควรมีการติดตามผลการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกในการบริการ ควรให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ สิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอ ด้านนอกอาคาร สำนักงาน และ ด้านอื่นๆ ควรเพิ่มจำนวนหลอดไฟฟ้าส่องสว่าง ซ่อมแซม ให้หลอดไฟฟ้าพร้อมใช้งาน เพื่อความสะดวกของประชาชน ควรปรับปรุงถนนในพื้นที่บริการ เช่น ถนนที่ชำรุดเป็นหลุม ปัญหาฝุ่นละออง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง ควรปรับปรุงการให้บริการระบบน้ำประปา ให้สะอาดปลอดภัยให้สามารถใช้บริการได้และควรส่งเสริมกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างรายได้แก่ประชาชนในพื้นที่

อย่างไรก็ตามในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากอยู่แล้ว ควรรักษาระดับคุณภาพการบริการและพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	3
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล	14
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	21
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	21
3.2 ประชากรเป้าหมาย	21
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	23
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	23
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
3.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	28

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	29
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	30
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่.....	34
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังหมี่ โดยภาพรวม	38
4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังหมี่ จำแนกตามส่วนงาน	43
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังหมี่ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก.....	47
4.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	50
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ	62
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	63
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล	74
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	76
ภาคผนวก ค ภาพถ่าย	82

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่	18
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้	24
3.2 เกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละโดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	27
4.1 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	38
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	39
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	40
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	41
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกเป็นรายข้อ	42
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	43
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	44
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	45
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	45
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม....	46
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนก เป็นรายด้านและภาพรวม.....	47
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนก เป็นรายด้านและภาพรวม	48
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธาจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	48
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสังคมสงเคราะห์จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	49
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	50
4.17 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ คะแนนของคุณภาพการให้บริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	52
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ คะแนนของคุณภาพการให้บริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	53
4.20 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ คะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	54
4.21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ คะแนนของคุณภาพการให้บริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นราย ด้านและภาพรวม	55
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ คะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	56
4.23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ คะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็น รายด้านและภาพรวม	57
4.24 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ คะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนกเป็น รายด้านและภาพรวม	58
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ คะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม	59
4.26 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ คะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม	60
4.27 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก และภาพรวมทั้ง 4 งาน	61

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่.....	17
3.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	28
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	30
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	31
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	32
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	33
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการ	34
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลักที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการ	35
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เคยมาใช้บริการ	36
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร	37
4.10 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม.....	50
4.11 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม	51
4.12 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม	52
4.13 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม	53

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.14 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม	54
4.15 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม	55
4.16 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม	56
4.17 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการบริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม	57
4.18 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม	58
4.19 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม	59
4.20 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการบริการในสวนสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม	60
4.21 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก และภาพรวมทั้ง 4 งาน	61

บทที่ 1 บทนำ



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอวังน้ำเขียว
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565

1.1 หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ การปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมาตรา 284 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีอยู่ 5 รูปแบบ คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล (ทต.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุนการ พาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่นการคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ จารัตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ ใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านพัฒนาองค์กร

ดังนั้น องค์กรการบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จึงมีนโยบายที่จะประเมินความพึงพอใจของประชาชน ในด้านคุณภาพของการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลและเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนั้นมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จะดำเนินการเฉพาะมิติ ที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดนครราชสีมาประจำปี พ.ศ.2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.2 งานบริการด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

1.3.3 งานด้านโยธา

1.3.4 งานสังคมสงเคราะห์

1.4 ขอบจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2565 ครั้งนี้จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะ ภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ที่ประกอบไปด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และมีการแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจในการทำนิติกรรมและสัญญาทางกฎหมายได้เอง เพื่อให้สามารถบริหารงานที่แก้ไขปัญหาและพัฒนา

ท้องถิ่นด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่และมีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดทำให้การบริหารตำบลเกิดความเจริญก้าวหน้า

1.5.2 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.4 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ที่ได้รับบริการ หรือมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ในด้านต่างๆ

บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นผลมาจากการตอบสนองต่อแรงจูงใจและความต้องการขององค์กรในการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความรู้สึกของลูกค้าทั้งที่เกิดความพอใจและไม่พึงพอใจอันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการได้ใช้สินค้าหรือบริการ (Perceived performance) กับความคาดหวัง (Expectation) (ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549: 26)

ฮิลล์ ไนเกล (2549) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ การวัดผลการดำเนินงานถึงผลิตภัณฑ์โดยรวม (Total product) ในองค์กรว่าสามารถทำงานได้เป็นอย่างไรบ้างเมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการของลูกค้า

วีระยุทธ วัฒนปัญญาผล (2544, หน้า7-9 อ้างในวินัย รำพรรณ, 2546, หน้า8) ได้อธิบาย ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึก ทางลบ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวก

เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกสลับซับซ้อนและสุขนี้จะส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

มุลลิน (Mullin, 1985: 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาก ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากการที่มนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ

วอลต์แมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538: 22) กล่าวถึงความพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือตามเป้าหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ

ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการสามารถบ่งบอกได้ถึงคุณภาพของการบริการซึ่งสามารถแบ่งออกได้ตามระดับความรู้สึกของลูกค้าได้ 4 ระดับ คือ

1. ความไม่พอใจ (Unsatisfactory) ความรู้สึกไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับในสิ่งที่เขาคาดหวังจากการบริการนั้นๆ
2. ความพึงพอใจ (Satisfaction) เมื่อลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ
3. ความประทับใจ (Delight) เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับผลประโยชน์มากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับการบริการจะเป็นมากกว่าความพึงพอใจคือ ความประทับใจซึ่งทั้งความพึงพอใจและความประทับใจจะเป็นการนำไปสู่ความรู้สึกในระดับต่อไป
4. ความภักดี (Loyalty) ความพึงพอใจและความประทับใจเป็นจุดเริ่มต้นของความภักดี เมื่อลูกค้ารู้สึกพอใจและประทับใจกับบริการที่เขาได้รับ ผู้ใช้บริการจะไม่หาบริการอื่นมาทดแทน และจะใช้บริการนั้นต่อไป

รักษ์สุตา สุทธิวิงษ์ และคณะ (2559ก, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้าน วัตถุและในด้านจิตใจ เปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการทำให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ควรนำมาปรับปรุง แก้ไข และวางแผนป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ทั้งนี้เพื่อ

ต้องการลดผลกระทบในทางลบที่มีต่อระดับความพึงพอใจ และต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547: 156) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบ่งออกได้ 5 ปัจจัย ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ (Service Quality) คุณภาพของการบริการเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการเข้ามาใช้บริการขององค์กรโดยปกติแล้วผู้ใช้บริการมักจะวัดจากสิ่งที่มองเห็นได้จากการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) ตามปกติผู้ใช้บริการจะคาดหวังไว้อย่างน้อยจะได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้หากคุณภาพต่ำกว่าเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการตั้งไว้จะทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการลดลง

2. ราคา (Price) ราคาเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่ผู้ใช้บริการใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการให้บริการโดยคาดหวังไว้ว่าจะได้รับบริการเท่ากับมูลค่าของเงินที่ต้องจ่ายไปถ้าผู้ใช้บริการเปรียบเทียบคุณค่าของการบริการว่ามีความเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่จ่ายออกไปก็จะก่อให้เกิดการยอมรับ และจะแสดงได้ถึงระดับความพึงพอใจที่เขาได้รับ ในทางตรงกันข้ามหากผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณค่าของการบริการที่เขาได้รับเหมาะสมกับราคาที่เขาจ่ายก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจเป็นต้น

3. สิ่งแวดล้อม (Environment) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ การบอกต่อของผู้ใช้บริการ การเข้ามาของผู้แข่งขันรายใหม่ และการเปลี่ยนแปลงของคู่แข่งย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อความรู้สึกและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการทั้งในทางบวกและทางลบ

4. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ทักษะ ความเข้าใจในการบริการและอารมณ์ของผู้ใช้บริการที่เป็นอยู่ในขณะที่ใช้บริการจะมีผลกระทบต่อการประเมินคุณภาพของการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นอาจทำให้เกิดความลำเอียงและส่งผลให้การประเมินระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็น

5. คุณภาพสินค้า (Goods Quality) สินค้าที่ใช้ประกอบกับการให้บริการจะช่วยให้การบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น การบริการที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคจะส่งผลให้ลูกค้ามักจะใช้สินค้าที่มีคุณภาพดีประกอบกับการให้บริการนั่นคือการบริการที่ดีนั้นต้องการใช้สินค้าที่มีคุณภาพดีมีมาตรฐานมาใช้ควบคู่กันไป ดังนั้นองค์กรจะต้องพิจารณาอย่างพิถีพิถันในการเลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพ ไม่นำสินค้าที่ด้อยคุณภาพมาใช้ เพราะหากผู้ใช้บริการทราบจะทำให้ระดับความพึงพอใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป อันจะส่งผลกระทบในทางลบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

2.1.3 การจัดการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สิ่งสำคัญในการจัดการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือ นักวิจัยต้องสามารถตอบคำถามเหล่านี้

1. คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการจากการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพของการบริการ และใช้ในการพัฒนาปรับปรุงให้อยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับและพึงพอใจเสมอ
2. คุณภาพใหม่ที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจที่ได้จากการสำรวจจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริการเพื่อประโยชน์ขององค์กรในอนาคต
3. คุณภาพของคู่แข่งที่เหนือกว่าในสายตาของผู้ใช้บริการทำให้ทราบจุดอ่อนขององค์กรเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น หรืออย่างน้อยควรเทียบเท่าคุณภาพของการบริการคู่แข่งเพื่อรักษาผู้บริการประจำ และสามารถดึงผู้ใช้บริการจากคู่แข่งขึ้นได้
4. ขั้นตอนในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ คำตอบที่ได้จะช่วยให้ผู้บริหารทราบกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการและสามารถหาวิธีในการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในแต่ละขั้นตอนการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม
5. ต้นทุนในการซื้อและการบริการ เมื่อผู้บริหารทราบรายละเอียดในค่าใช้จ่ายที่ผู้เข้ามาใช้บริการต้องจ่ายและต้นทุนในการให้บริการขององค์กรได้จะทำให้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการควบคุมให้ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เป็นต้นทุนในการบริการให้อยู่ในความเหมาะสมได้
6. สิ่งที่จะช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้มาใช้บริการดีขึ้น คำตอบที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการพัฒนาประสิทธิภาพและส่งเสริมการทำงานของผู้มาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และกลายเป็นระดับความประทับใจและ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจและไม่เปลี่ยนไปใช้บริการอื่นแทน
7. แผนงานของผู้ใช้บริการในอนาคต คำตอบที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจ จะช่วยให้สามารถเตรียมแผนงานในการพัฒนาและนำเสนอในสิ่งที่ผู้ใช้บริการปรารถนาในอนาคตก่อนที่ผู้ใช้บริการจะหันไปใช้บริการอื่นแทน
8. แนวโน้มของรสนิยมของผู้ใช้บริการ การรักษาระดับการให้บริการให้อยู่ในมาตรฐานเดิมจะช่วยให้องค์กรสามารถรักษากลุ่มของผู้ใช้บริการและรายได้ขององค์กรได้ในระดับหนึ่ง หากแต่การขาดการพัฒนา ก็จะกลายเป็นการทำลายองค์กรไปอย่างช้าๆ เนื่องจากที่ไม่มีการพัฒนา คู่แข่งขันรายอื่นได้ทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การบริการตามมาตรฐานที่เป็นอยู่ก็จะล้าหลัง การศึกษาแนวโน้มของรสนิยมของผู้ใช้บริการจะทำให้

ทราบแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในรสนิยมของผู้ใช้บริการที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตและทำให้สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงไปได้ทันทั่วทั้งที่

2.1.4 การบริการ (Service)

การให้บริการ (Customer Service) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและตลาดเพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกันและเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานของส่วนประสมทางการตลาดอื่นๆ ของกิจการด้วย (พิมพ์ชนก ศันสนีย์, 2540: 31)

การรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจนั้นเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้น โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการบริการที่คาดหวัง (Expectation) และการบริการที่ได้รับ (Perceived Services) หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังผู้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจและประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเกณฑ์หนึ่งที่ใช้วัดคุณภาพของการให้บริการว่าผู้รับบริการจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบริการที่รับรู้กับคุณภาพของการบริการที่คาดหวังว่าสมมูลกันหรือไม่

คมสัน อินทะเสน และคณะ (2560 ก, หน้า 14) การให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือกิจกรรมและการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมิเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการและการให้บริการนั้นควรตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความ พึงพอใจจากผลการกระทำนั้น

มิลเลทท์ (Millett, 1954: 397-400) ได้อธิบายถึง ความพึงพอใจในการบริการ (satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและไม่มี การแบ่งพรรคแบ่งพวก และจัดให้มีการบริการโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน

2. การจัดบริการที่ตรงต่อเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงตามเวลาและความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ

3. ความสามารถในการจัดบริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการโดยมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ

4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อเพิ่มการให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพต่อไป

2.1.5 หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 173 – 174) ได้ให้ความคิดเห็นถึง แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและ หลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จะต้องมียึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเบื้องต้น ดังนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นแต่เพียงการบริการทางด้านปริมาณ หากแต่คุณค่าของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนิดา रिมนุสสิทธ์ (2551) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 274 คน ผลจากการวิจัย พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อนุปริญญา และปริญญาตรี มีรายได้ อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท และ 6,001 - 10,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทน

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน อายุ และรายได้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านต่าง ๆ 3 ด้านดังนี้ ด้านสถานที่บริการ ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการและการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้วจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ independent sample t-test One way ANOVA และ Pearson Chi-square ผลการวิจัย พบว่า

1. ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการเป็นจำนวนมากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 5,001-10,000 บาท

2. การใช้บริการในภาพรวมมีผู้มาใช้บริการในวันจันทร์มากที่สุด ส่วนช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ 08.30-10.30 น. และมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนมากที่สุด คือ 1-3 ครั้งต่อเดือน ประเภทบริการที่มาติดต่อส่วนใหญ่ คือ บริการ ผาก-ถอน โดยมีเหตุผลในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร คือ อยู่ใกล้บ้าน/สะดวก เป็นจำนวนมากที่สุด ในภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ในด้านกระบวนการและการให้บริการนั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความชัดเจนของข้อความในใบบันทึกรายการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ความรวดเร็วในการทำรายการของเครื่องเอทีเอ็ม และการจัดลำดับในการให้บริการ

4. ด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานมีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

5. ความพึงพอใจในด้านสถานที่นั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่มีความสะอาดสวยงาม การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ และใบฝากเงิน-ถอนเงินจัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการ ด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ.2552- พ.ศ.2553 โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 390 คน จากการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ.2552 – พ.ศ.2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล

อัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้าง

ศักดิ์สิทธิ์ สีอินทร์มน และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านกง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านกง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีห้องรับรองประชาชนอย่างเพียงพอ และควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา 2) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ควรให้บุคลากรประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรู้โดยทั่วถึง เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนตรงต่อเวลา เช่น การตรงต่อเวลาในการนัดหมายหรือเวลาการ ปฏิบัติงาน การบริการไม่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และควรเพิ่มเวลาในการให้บริการ

พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 91.28 – 92.96 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และข้อเสนอแนะ มีดังนี้

1. การให้บริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน ควรพัฒนาหัวข้อ และเนื้อหาให้ทันสมัย หลากหลาย เหมาะกับยุคสมัย ตามความต้องการของตลาด สามารถต่อยอด เป็นอาชีพได้

2. การให้บริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก ควรจัดโครงการสาธารณสุขเชิงรุก โดยพิจารณาสถานที่ที่ผู้สูงอายุสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวก หรือปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสม และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการให้บริการสาธารณสุขและบริการ โดยทั่วไปแก่ผู้สูงอายุรวมทั้งการฝึกอบรมอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และประธานชุมชน/กรรมการชุมชน

3. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ลดความซับซ้อนของเอกสาร ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและรูปแบบการเตรียมเอกสาร และเจ้าหน้าที่ ควรให้คำแนะนำการจดทะเบียนพาณิชย์อย่างถูกต้องแก่ผู้รับบริการ

4. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร ควรปรับลดขั้นตอน และเอกสาร ในการขออนุญาต และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อำนวยความสะดวก

5. การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนควรมีการจัดระบบของสถานที่จอดรถ และการระบายรถให้มีประสิทธิภาพ จัดพื้นที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย จัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์ทางเข้าและจุดบริการต่างๆ ให้ชัดเจน และปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้เหมาะสมกับ การให้บริการผู้สูงอายุและคนพิการ

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3.1 ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของตำบลวังหมี่

ประมาณ 30 ปีมาแล้ว มีหมู่บ้านเกิดขึ้นในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ซึ่งมีภูเขาสลับซับซ้อน มาก และเป็นเขตแทรกซึมของผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์ประชากรส่วนใหญ่จะมาจากหลายพื้นที่หลาย จังหวัด ต่อมาวันที่ 2 เดือนกันยายน พ.ศ. 2523 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศแต่งตั้งให้เป็นตำบลวัง หมี่ โดยแยกออกมาจากตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จนกระทั่งถึงวันที่ 1 เดือนเมษายน พ.ศ.2535 มี การแบ่งการปกครองเป็นกิ่งอำเภอ วังน้ำเขียว ออกจากการปกครองของอำเภอปักธงชัย ได้รับการอนุมัติ จากกระทรวงมหาดไทยให้จัดตั้งเป็นกิ่งอำเภอวังน้ำเขียวมาจน ถึงปัจจุบัน โดยมี

กำนันคนแรก คือ นายสงวน ชาญเมืองปัก

กำนันคนที่สอง คือ นายปลั่ง พูนกลาง

กำนันคนที่สาม คือ นายฉลวย กองอาสา

กำนันคนปัจจุบัน คือ นายสมศักดิ์ โจษกลาง

เดิมบ้านวังหมี่เป็นหมู่บ้านหนึ่งของตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จัดตั้งเมื่อ พ.ศ.2479 ประชาชน ส่วนใหญ่อพยพมาจากอำเภอปักธงชัย โดยทางเรือ และต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2511-2519 มีผู้คนอพยพ มาตั้งถิ่นฐานจับจองที่ดินทำไร่ โดยเดินทางมาจากหลายพื้นที่ เช่น บ้านบุหัวช้าง ตำบลตะขบ อำเภอปัก ธงชัย อำเภอมาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดสระบุรี จังหวัดลพบุรี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอุบลราชธานี

2.3.2 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

- ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอวังน้ำเขียว ห่างจากอำเภอวังน้ำเขียวเป็นระยะทางตามถนนสาย กม. 79 - ปากช่อง ประมาณ 35 กิโลเมตร และอยู่

ทางทิศใต้ของจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากตัวจังหวัดเป็นระยะทางประมาณ 135 กิโลเมตร โดยมีที่ทำ
การอยู่ที่บ้านคลองสะท้อนหมู่ที่ 5 ตำบลวังหมี่

- **ขนาดพื้นที่** ตำบลวังหมี่มีขนาดพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 202 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ
126,250 ไร่ ตามพิกัดภูมิศาสตร์ $15^{\circ}18'$ ถึง $15^{\circ}31'$ เหนือ $101^{\circ}38'$ ถึง $101^{\circ}52'$ ตะวันออก

2.3.3 ลักษณะทางภูมิศาสตร์ สภาพพื้นที่ของตำบลวังหมี่ มีดังนี้

- **พื้นที่ภูเขาและพื้นที่ลาดชัน** ความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ประมาณ 400-800 เมตร
มีพื้นที่ ประมาณ 19,000 ไร่ หรือคิดเป็นร้อยละ 14.36 ของพื้นที่ทั้งหมด

- **พื้นที่เนินเขา** ลักษณะเป็นเนินดินสูงๆ ต่ำๆ สลับกันไป ความสูงเฉลี่ยประมาณ 300 – 400
เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 8,860 ไร่ หรือร้อยละ 8.06 ของพื้นที่ทั้งหมด

- **พื้นที่ราบสูง** ความสูงเฉลี่ย 200-300 เมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 1,870 ไร่ หรือร้อยละ 1.52 ส่วน
ใหญ่อยู่ในเขตบ้านยุบอีปุ่น หมู่ที่ 4 ตำบลวังหมี่

- **พื้นที่น้ำ** ประมาณ 1,522 ไร่ หรือร้อยละ 1.32

- **อาณาเขตตำบลวังหมี่มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลและอำเภอต่าง ๆ ดังนี้**

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลระเริง อำเภอวังน้ำเขียว ตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง และ
ตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย 14

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลวังน้ำเขียว อำเภอวังน้ำเขียว

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลวังน้ำเขียว อำเภอวังน้ำเขียว และอำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ แนวเทือกเขาสันทาแพ่งและตำบลโป่งตาลองอำเภอปากช่อง

- **ภูเขาที่สำคัญ** ได้แก่

เขาเพชร ตั้งอยู่ที่บ้านยุบอีปุ่น หมู่ที่ 4 ตำบลวังหมี่

เขาสามยอด ตั้งอยู่ที่บ้านอุบลพัฒนา หมู่ที่ 14 ตำบลวังหมี่

เขากำแพง ตั้งอยู่ตามแนวเขตแนวกันไฟ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่จังหวัดนครราชสีมา

- **ลักษณะภูมิอากาศ**

ฤดูหนาว ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – เดือนมกราคม อุณหภูมิเฉลี่ย 9 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนพฤษภาคม อุณหภูมิเฉลี่ย 35 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – เดือนตุลาคม ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 1,000 – 1,300 มม./ปี

- **ปริมาณน้ำฝน** จำนวนวันที่มีฝนตกในรอบปี 80-120 วัน/ปี จากข้อมูลสถิติน้ำฝนปี พ.ศ.
2553-2554 จากสถานีวัดน้ำฝนหน่วยที่ 4 ของโครงการลำพระเพลิง ซึ่งตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ตำบลตะขบ
อำเภอวังน้ำเขียว ปริมาณน้ำฝนจะเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ 1,100.94 มิลลิเมตร/ปี ปริมาณน้ำฝนจะมาก

ในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม ทั้งนี้จะมีปริมาณน้ำฝนเพียงพอต่อการเพาะ ปลูกพืช เริ่มต้นจากปลายเดือนกุมภาพันธ์ถึงต้นเดือนพฤศจิกายน

- **อุณหภูมิและความชื้นสัมพัทธ์** พบว่าอุณหภูมิต่ำจะอยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม เป็นช่วงฤดูหนาว และจะต่ำสุดในเดือนมกราคมเฉลี่ยประมาณ 15 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิจะเริ่มสูงขึ้นตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงพฤษภาคมเป็นช่วงฤดูร้อน และจะร้อนสูงสุดในเดือนเมษายนประมาณ 35 องศาเซลเซียส

- **สภาพป่าไม้** พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้เบญจพรรณ พบมากในแถบภูเขาและมีป่าชุมชน 2 แห่ง คือ

1. ป่าชุมชนบ้านท่าวังไทร หมู่ที่ 2 บ้านท่าวังไทร จำนวน 230 ไร่ เป็นป่าเบญจพรรณ
2. ป่าชุมชนบ้านโคกสันติสุข หมู่ที่ 9 บ้านโคกสันติสุข จำนวน 300 ไร่ เป็นป่าประเภทเบญจ

พรรณ

2.3.4 โครงสร้างและศักยภาพของชุมชน

สภาพพื้นที่ของตำบลวังหมี มีที่ตั้งและทำเลที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ หลายด้านได้แก่

- **ด้านเศรษฐกิจ** พื้นที่และสภาพดินที่มีความสมบูรณ์รวมทั้งสภาพอากาศที่เหมาะสมในการปลูกผลไม้และไม้ดอกไม้ประดับเมืองหนาวที่มีคุณภาพได้ไม่แพ้ภาคเหนือ

- **ด้านผลผลิตทางการเกษตร** ราษฎรในเขตตำบลวังหมีส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก มีผลผลิตทางการเกษตรหลายประเภท ได้แก่

ผลไม้ มี มะขามหวาน มะม่วง น้อยหน่า ขนุน ลำไย

พืชผักสวนครัว มี ผักชี ผักกวางตุ้ง คื่นหอย ต้นหอม แตงกวา ถั่วฝักยาว และพริกขี้หนู

ไม้ดอกไม้ประดับ มี ดาวเรือง กุหลาบและอื่น ๆ

พืชไร่ มี ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ มันสำปะหลัง อ้อยโรงงาน ถั่วเหลือง ถั่วเขียว และข้าวโพด

ซึ่งผลผลิตเหล่านี้ประกอบกับสภาพของพื้นที่เอื้ออำนวยต่ออุตสาหกรรมเกษตร เช่น

อาหารสัตว์ และอาหารกระป๋อง

2.3.5 การเมือง/การปกครอง

ตำบลวังหมีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 22 หมู่บ้าน ซึ่งเป็นหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี เต็มทั้ง 22 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 3,786 ครัวเรือน

2.3.6 ข้อมูลคณะผู้บริหาร/สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

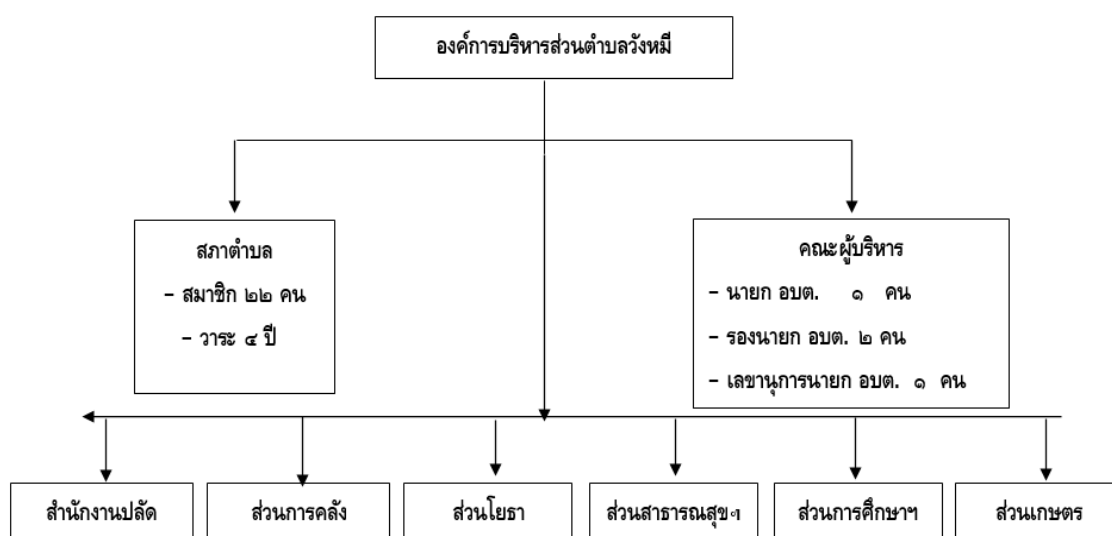
- คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

นายสำเริง รักษา	ตำแหน่ง	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่
นายธนต์ ศิโยรนอก	ตำแหน่ง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่
นายสมหมาย จำปา	ตำแหน่ง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่
นายธนพัทธ์ บุญเย็น	ตำแหน่ง	เลขาฯนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

นายชีวิน สนใหม่	ตำแหน่ง	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่
นางวิเชียร กุ่มผักแว่น	ตำแหน่ง	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่
นายณัฐพงษ์ ปิ่นปก	ตำแหน่ง	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

แผนผังแสดงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

2.3.7 ประชากร จำนวนบ้าน 4,259 หลังคาเรือน ความหนาแน่นของบ้านต่อพื้นที่

18.69 หลังคาเรือน/ตร.กม. ประชากรส่วนใหญ่เป็นคนต่างถิ่น โดยอพยพมาจากหลายจังหวัดหลายอำเภอ ทั้งภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคตะวันออก ฉะนั้นภาษาพูดและวัฒนธรรมจึงมีหลากหลาย

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลประชากรตำบลวังหมี่

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านวังหมี่	303	318	621
2	บ้านวังไทร	407	435	842
3	บ้านคลองใบพัด	103	98	201
4	บ้านยุบอีปูน	366	372	738
5	บ้านคลองสะท้อน	460	468	928
6	บ้านโนนสาวเอ้	307	316	623
7	บ้านบุเนิน	151	129	280
8	บ้านท่าน้ำซับ	117	104	221
9	บ้านโคกสันติสุข	291	300	591
10	บ้านบุเจ้าคุณ	272	280	552
11	บ้านยุบพัฒนา	149	165	314
12	บ้านสันกำแพง	402	380	782
13	บ้านหนองไม้แดง	188	177	365
14	บ้านอุบลพัฒนา	150	148	298
15	บ้านพยุหมีตร	160	196	352
16	บ้านคลองปลากั้ง	178	171	349
17	บ้านบุกระทิง	137	162	299
18	บ้านคลองนกแก้ว	168	158	326
19	บ้านวังศิลา	144	130	274
20	บ้านยางงามพัฒนา	249	253	502
21	บ้านวังไผ่ทอง	164	142	306
22	บ้านทรัพย์ทวีคุณ	217	207	424
รวม		5,083	5,109	10,192

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ข้อมูล ณ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2565

2.3.8 ด้านการศึกษา ตำบลวังหมี่มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา จำนวน 8 โรงเรียน

ดังนี้

- โรงเรียนประถมศึกษา	8	แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาส	4	แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง

- โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง	-	แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	8	แห่ง

2.3.9 ด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	5	แห่ง
- เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	12	คน
- คลินิกป้องกันโรคโดยแมลง	-	แห่ง
- คลินิกรักษาโรคทั่วไป	-	แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	-	แห่ง
- ส้วมซึม	2,566	หลังคาเรือน

2.3.10 ระบบบริการพื้นฐาน

เส้นทางคมนาคมทั้งหมดในเขตตำบลวังหมี่ ส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง/ดิน ถนนลาดยาง และถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ตามลำดับ โดยมีเส้นทางคมนาคมเส้นทางหลักที่สามารถเชื่อมต่อกับตำบล/หมู่บ้านใกล้เคียง จำนวน 4 สาย ได้แก่ สายกม. 79 –ปากช่อง, สายท่าวังไทร –โนนสาวเอ้, สายโนนสาวเอ้ –วังน้ำเขียว, สายบุเจ้าคุณ –ปากช่อง

การไฟฟ้า เขตตำบลวังหมี่ มีจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 2,280 ครัวเรือน

ระบบประปา มีระบบหมู่บ้าน จำนวน 15 แห่ง

โทรศัพท์ การสื่อสารและโทรคมนาคมเสารับสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 4 แห่ง

ไปรษณีย์ ไปรษณีย์อำเภอวังน้ำเขียว

2.3.11 ระบบเศรษฐกิจ

- **อาชีพ** ประชาชนในเขตตำบลวังหมี่ ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกรรม ปศุสัตว์ และรับจ้างเป็นอาชีพหลัก อาชีพหลักคือการทำเกษตร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 84.31 อาชีพปศุสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 7.36 และอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 8.33 ของครัวเรือนทั้งหมด เพราะถูกจำกัดการใช้ที่ดินตามกฎหมาย

- **รายได้** ประชาชนที่มีอาชีพในภาคการเกษตร มีรายได้เฉลี่ยของประชากร 18,000 บาท/คน/ปี ซึ่งปัจจุบันการขยายตัวของตำบลกำลังจะเจริญเติบโตและแผ่ขยายไปยังรอบนอกซึ่งเป็นแหล่งชุมชน ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในตำบล ซึ่งมีที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนของแต่ละหมู่บ้าน ส่วนโรงงานอุตสาหกรรมและคลังสินค้าจะอยู่นอกเขตตำบล ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในอำเภอมัญจาคีรี

เขียว จังหวัดนครราชสีมาตามถนนสายหลักคือ ถนนสาย กม.79 (ถนนสายราชสีมา – กม.79 กบินทร์บุรี) มีสภาพพื้นที่สลับเขาและภูเขาสูง ๆ ต่ำ ๆ ลักษณะเป็นลอนคลื่นตลอดพื้นที่

- **เกษตรกรรม** ตำบลวังหมี่มีพื้นที่ทางการเกษตรทั้งสิ้น 105,581 ไร่ ครอบคลุมเกษตรทั้งสิ้น จำนวน 2,409 ครอบครัวยุ

2.3.12 การท่องเที่ยว

- **พื้นที่ตำบลวังหมี่** มีอาณาเขตติดต่อกับอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ทางทิศใต้และทิศตะวันตก ทำให้ได้รับอิทธิพลทางด้านสภาพอากาศ ทำให้มีอากาศเย็นสบายและมีทิวทัศน์สวยงาม มีแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่ง เช่น น้ำตกแก่งยาว , สระน้ำใส และรอยเท้าไดโนเสาร์ บนเทือกเขาชันกำแพง ซึ่งยังมีสภาพป่าไม้และทิวทัศน์ที่งดงามมาก และยังมีพื้นที่ทางด้านทิศเหนือติดกับอ่างเก็บน้ำลำพระเพลิง บริเวณบ้านโนนสาวเอ้มีน้ำตกขุนโจร ซึ่งไหลลงสู่เขื่อนลำพระเพลิงที่บริเวณบ้านโนนสาวเอ้ ซึ่งจะมีน้ำตกไหลตลอดปี สิ่งที่สำคัญที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ การมีสภาพอากาศที่เย็นสบายประมาณช่วงเดือนพฤศจิกายน - มกราคม อุณหภูมิเฉลี่ย 9 องศาเซลเซียส และมีสภาพภูมิประเทศเป็นป่าเขา ซึ่งมีทั้งทิวทัศน์ที่งดงาม มีสภาพป่าที่ยังสมบูรณ์โดยมีพื้นที่ที่จัดไว้เป็นป่าชุมชน ได้แก่ ป่าชุมชนบ้านท่าวังไทร บ้านท่าวังไทร หมู่ที่ 2 และป่าชุมชนบ้านโคกสันติสุข บ้านโคกสันติสุข หมู่ที่ 9

- **ด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์** สภาพภูมิประเทศมีภูมิเขาล้อมรอบ มีทิวทัศน์สวยงาม อากาศเย็นสบายตลอดปี เหมาะสมที่จะสนับสนุน เป็นแหล่งท่องเที่ยว และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพราะมีสถานที่ที่เหมาะสม ที่จะเปิดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่ง เช่น

- น้ำตกแก่งยาวและสระน้ำใสบนเทือกเขาชันกำแพง โดยสามารถเดินทางไปได้หลายเส้นทาง โดยมีกิจกรรมการเดินป่า ในหลายรูปแบบ และมีชมรมอาสาสมัครมัคคุเทศก์เป็นผู้นำทาง

- ดูกระถางที่หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ที่ 4 (บ้านคลองปลากั้ง)

- ป่าชุมชนบ้านท่าวังไทร ซึ่งยังมีสภาพเป็นป่าสมบูรณ์ เหมาะสมที่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อศึกษาสภาพป่าดงดิบ และศึกษาชีวิตสัตว์หลากหลายประเภท

- ลำพระเพลิงและอ่างเก็บน้ำลำพระเพลิง 1 (บริเวณระหว่างบ้านบุเจ้าคุณและบ้านสันกำแพง) ซึ่งเหมาะสมที่จะให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ

- โบราณสถานและสถานที่ประวัติศาสตร์ ตำบลวังหมี่เป็นบริเวณที่มีการอพยพจากที่อื่นมาตั้งถิ่นฐาน ซึ่งเดิมเป็นป่าสงวนแห่งชาติและเป็นพื้นที่สู้รบระหว่างผู้ที่มีอุดมการณ์ขัดแย้งกับรัฐบาลหลังจาก พ.ศ. 2516 และ 2519 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่หลบหนีมาอาศัยอยู่บริเวณเทือกเขาชันกำแพง ซึ่ง

ประชาชนทั่วไปรู้จักพื้นที่แห่งนี้ว่าเป็นพื้นที่สีชมพู ส่วนโบราณวัตถุก็มีซากปลาโบราณบนแผ่นดินที่ประกบคู่กัน และมีเจ้าพ่อขุนสะท้าน ซึ่งชาวบ้านต่างเคารพนับถือที่บ้านโนนสาวเอ้

2.3.13 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

- การนับถือศาสนา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ หรือคิดเป็นร้อยละ 100 มีสถาบันหรือองค์การทางศาสนา ดังนี้

วัด/สำนักสงฆ์ 11 แห่ง

1. วัดโคกสันติสุข ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านโคกสันติสุข
2. วัดโนนสาวเอ้ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านโนนสาวเอ้
3. วัดท่าวังไทร ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านท่าวังไทร
4. วัดบุเจ้าคุณ ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านบุเจ้าคุณ
5. วัดป่าสะท้อน ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านคลองสะท้อน
6. วัดวังหมี่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านวังหมี่
7. วัดยุบอีปูน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านยุบอีปูน
8. สำนักสงฆ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 บ้านยุบพัฒนา
9. สำนักสงฆ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 19 บ้านวังศิลา
10. สำนักสงฆ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 บ้านยางงามพัฒนา
11. สำนักสงฆ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 21 บ้านวังไผ่ทอง

-2.3.14 ด้านศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ราษฎรของตำบลวังหมี่จะมาจากหลายท้องถิ่น เช่น จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดสระบุรี จังหวัดลพบุรี อำเภอฟิมาย อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา ดังนั้นขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม ซึ่งแตกต่างกัน เช่น ราษฎรที่มาจากจังหวัดอุบลราชธานีจะมีประเพณีบุญบั้งไฟ ราษฎรที่มาจากจังหวัดสระบุรี,ลพบุรี จะมีประเพณีสารทไทย ส่วนประเพณีท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น ประเพณีทำบุญตักบาตร สงกรานต์ เข้าพรรษาออกพรรษา ลอยกระทง วันขึ้นปีใหม่ และประเพณีอื่นๆทั่วไป โดยชาวบ้านจะหยุดการใช้แรงงานจากการทำไร่ทำนาในช่วงหน้างานหรือหน้าเทศกาล

บทที่ 3 วิธีการศึกษา



การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชน

ผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำนวน 10,192 คน จาก 22 หมู่บ้าน ได้แก่

- | | | |
|-----------------------------|----------------------------|---------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านวังหมี่ | หมู่ที่ 2 บ้านวังไทร | หมู่ที่ 3 บ้านคลองใบพัด |
| หมู่ที่ 4 บ้านยุบอีปูน | หมู่ที่ 5 บ้านคลองสะท้อน | หมู่ที่ 6 บ้านโนนสาวเอ้ |
| หมู่ที่ 7 บ้านบุเนิน | หมู่ที่ 8 บ้านท่าน้ำซับ | หมู่ที่ 9 บ้านโคกสันติสุข |
| หมู่ที่ 10 บ้านบุเจ้าคุณ | หมู่ที่ 11 บ้านยุบพัฒนา | หมู่ที่ 12 บ้านสันกำแพง |
| หมู่ที่ 13 บ้านหนองไม้แดง | หมู่ที่ 14 บ้านอุบลพัฒนา | หมู่ที่ 15 บ้านพยุหมิตร |
| หมู่ที่ 16 บ้านคลองปลากั้ง | หมู่ที่ 17 บ้านบุกระโทง | หมู่ที่ 18 บ้านคลองนกแก้ว |
| หมู่ที่ 19 บ้านวังศิลา | หมู่ที่ 20 บ้านยางงามพัฒนา | หมู่ที่ 21 บ้านวังไผ่ทอง |
| หมู่ที่ 22 บ้านทรัพย์ทวีคุณ | | |

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973:125) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่

n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{10,192}{1 + 10,192 (0.05)^2} = 384.89 \text{ คน หรือ } 385 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับ จากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในหมู่บ้านใดหมู่บ้านหนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 22 หมู่บ้านและในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่ม ตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

บ้าน	ประชากร(คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านวังหมี่	621	6.09	24.37
บ้านวังไทร	842	8.26	33.05
บ้านคลองใบพัด	201	1.97	7.89
บ้านยุบอีปูน	738	7.24	28.96
บ้านคลองสะท้อน	928	9.11	36.42
บ้านโนนสาวเอ้	623	6.11	24.45
บ้านบุเนิน	280	2.75	10.99
บ้านท่าน้ำซับ	221	2.17	8.67
บ้านโคกสันติสุข	591	5.80	23.19
บ้านบุเจ้าคุณ	552	5.42	21.66
บ้านยุบพัฒนา	314	3.08	12.32
บ้านสันกำแพง	782	7.67	30.69
บ้านหนองไม้แดง	365	3.58	14.32
บ้านอุบลพัฒนา	298	2.92	11.70
บ้านพยุหุมิตร	356	3.49	13.97
บ้านคลองปลากั้ง	349	3.42	13.70
บ้านบุกระทิง	299	2.93	11.73
บ้านคลองนกแก้ว	326	3.20	12.79
บ้านวังศิลา	274	2.69	10.75
บ้านยางงามพัฒนา	502	4.93	19.70
บ้านวังไผ่ทอง	306	3.00	12.01
บ้านทรัพย์ทวีคุณ	424	4.16	16.64
รวม	10,192	100.00	400.00

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะ
 สุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้ เพราะ
 ประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังหมี่ ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมโดยองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็น รายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

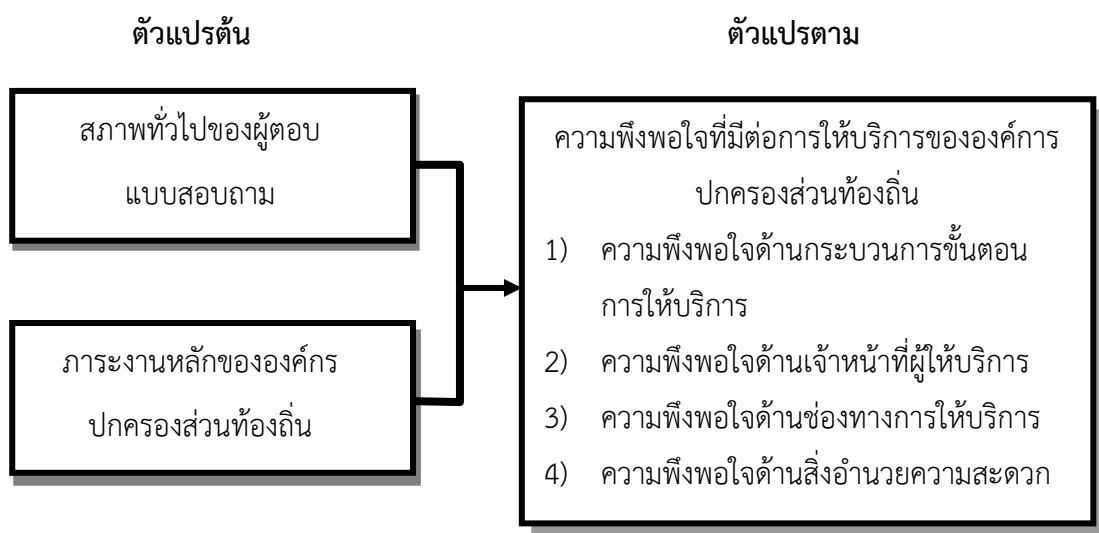
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	ระดับคะแนน
คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

3.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ดังภาพที่ 3.1 ดังนี้



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 4 ผลการศึกษา



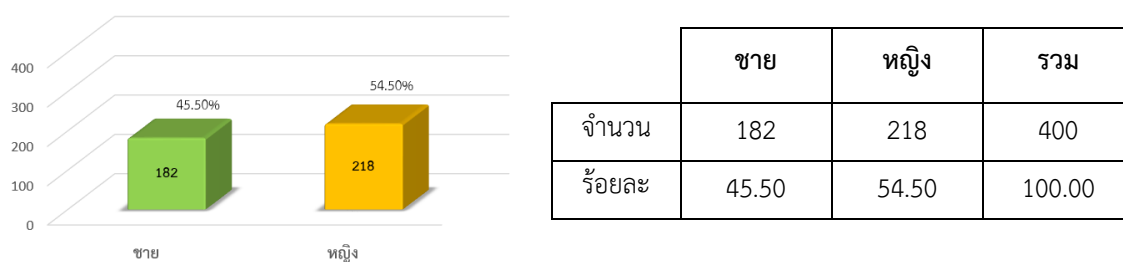
การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษา ได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ โดยภาพรวม
- 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามส่วนงาน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก
- 4.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

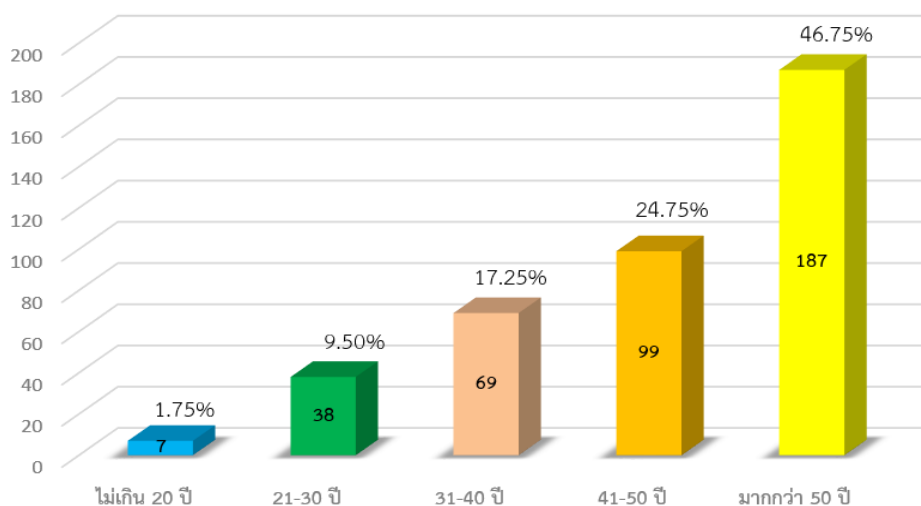
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ร้อยละ 54.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีร้อยละ 45.50 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.75 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมา ร้อยละ 24.75 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และร้อยละ 17.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.2

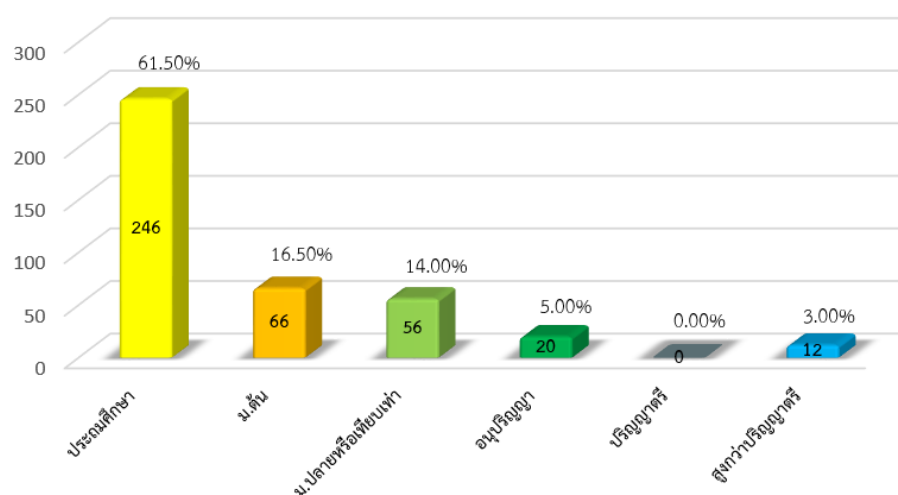


	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
จำนวน	7	38	69	99	187	400
ร้อยละ	1.75	9.50	17.25	24.75	46.75	100.00

ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา ร้อยละ 16.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และร้อยละ 14.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3

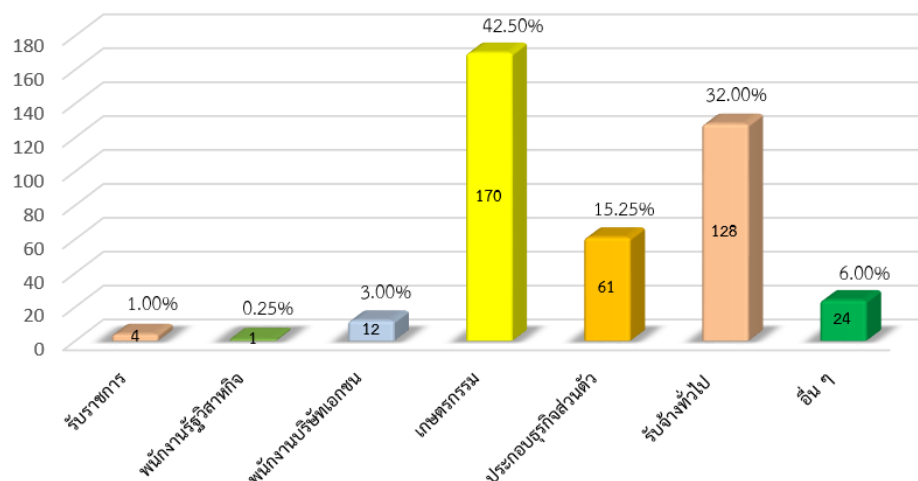


	ประถมศึกษา	ม. ต้น	ม. ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
จำนวน	246	66	56	20	0	12	400
ร้อยละ	61.50	16.50	14.00	5.00	0.00	3.00	100.00

ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.50 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมา ร้อยละ 32.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และร้อยละ 15.25 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4

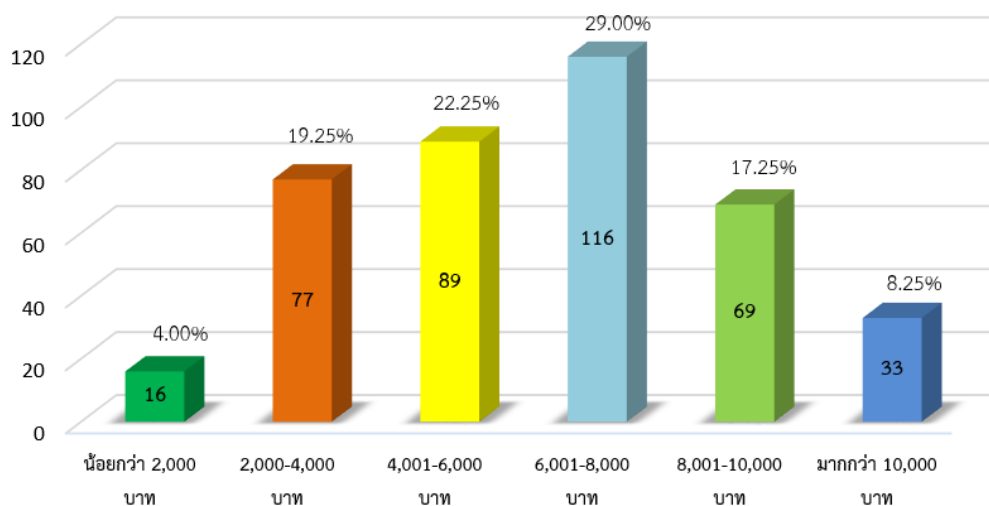


	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	เกษตรกรรม	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	4	1	12	170	61	128	24	400
ร้อยละ	1.00	0.25	3.00	42.50	15.25	32.00	6.00	100.00

ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.00 มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมา ร้อยละ 22.25 มีรายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท และร้อยละ 19.25 มีรายได้ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



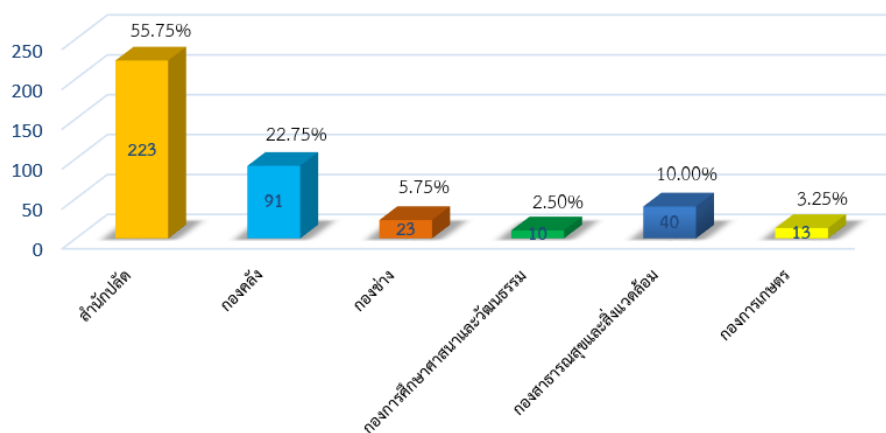
	น้อยกว่า 2,000 บาท	2,000 - 4,000 บาท	4,001 - 6,000 บาท	6,001 - 8,000 บาท	8,001 - 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	รวม
จำนวน	16	77	89	116	69	33	400
ร้อยละ	4.00	19.25	22.25	29.00	17.25	8.25	100.00

ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.75 มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักปลัด รองลงมาติดต่อขอรับบริการจากกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 22.75 และมาติดต่อขอรับบริการจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6

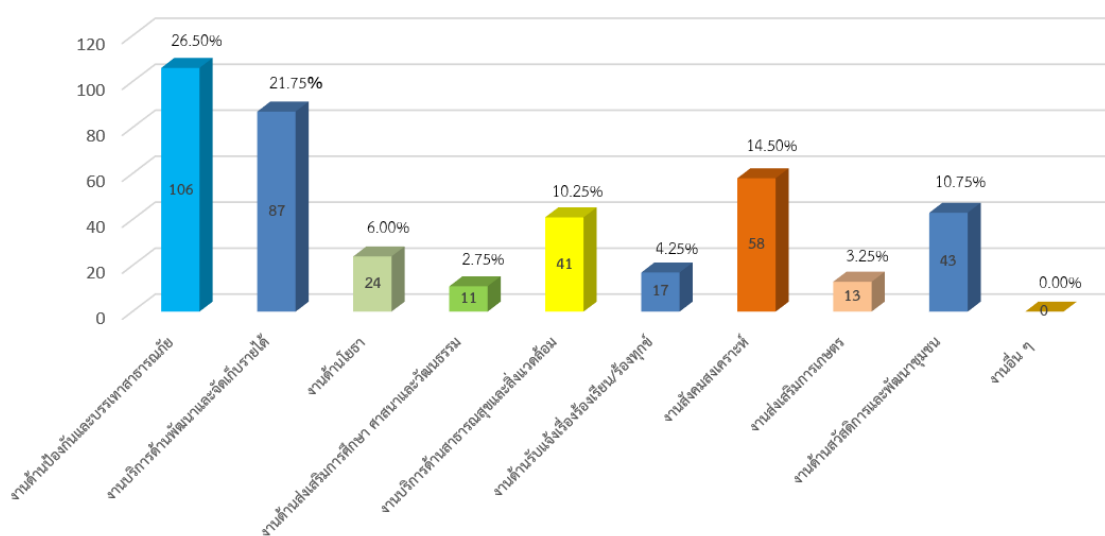


	สำนักปลัด	กองคลัง	กองช่าง	กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กองการเกษตร	รวม
จำนวน	223	91	23	10	40	13	400
ร้อยละ	55.75	22.75	5.75	2.50	10.00	3.25	100.00

ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการ

4.2.2 ภาระงานหรือกิจกรรมหลักที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 26.50 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา ร้อยละ 21.75 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และร้อยละ 14.50 มาติดต่อขอรับบริการงานสังคมสงเคราะห์ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7

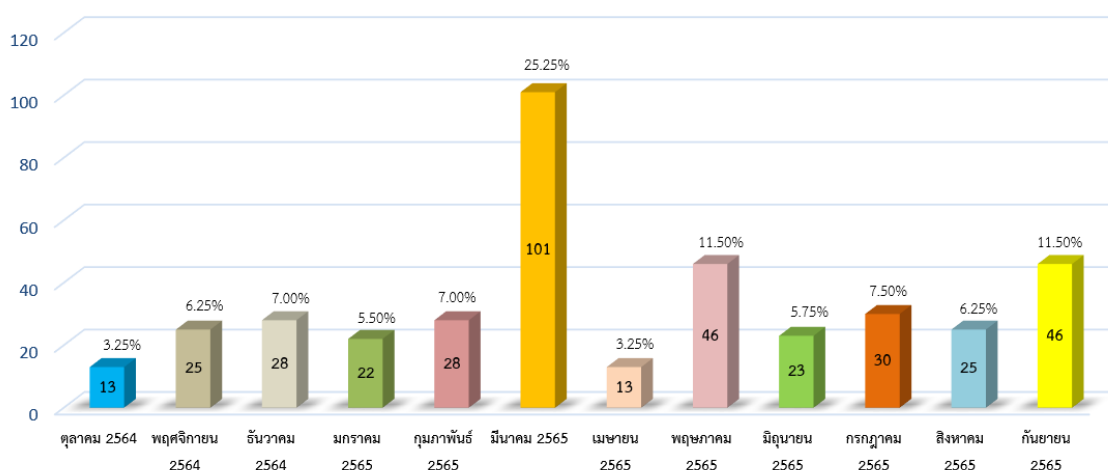


	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	งานบริการด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้	งานด้านโยธา	งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	งานด้านรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	งานสังคมสงเคราะห์	งานส่งเสริมการเกษตร	งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน	งานอื่น ๆ	รวม
จำนวน	106	87	24	11	41	17	58	13	43	0	400
ร้อยละ	26.50	21.75	6.00	2.75	10.25	4.25	14.50	3.25	10.75	0.00	100.00

ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลักที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการ

4.2.3 ช่วงเวลาที่เคยมาใช้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 25.25 เคยมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมีนาคม 2565 รองลงมา ร้อยละ 11.50 เคยมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคม และเดือนกันยายน 2565 และร้อยละ 7.50 เคยมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนกรกฎาคม 2565 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8

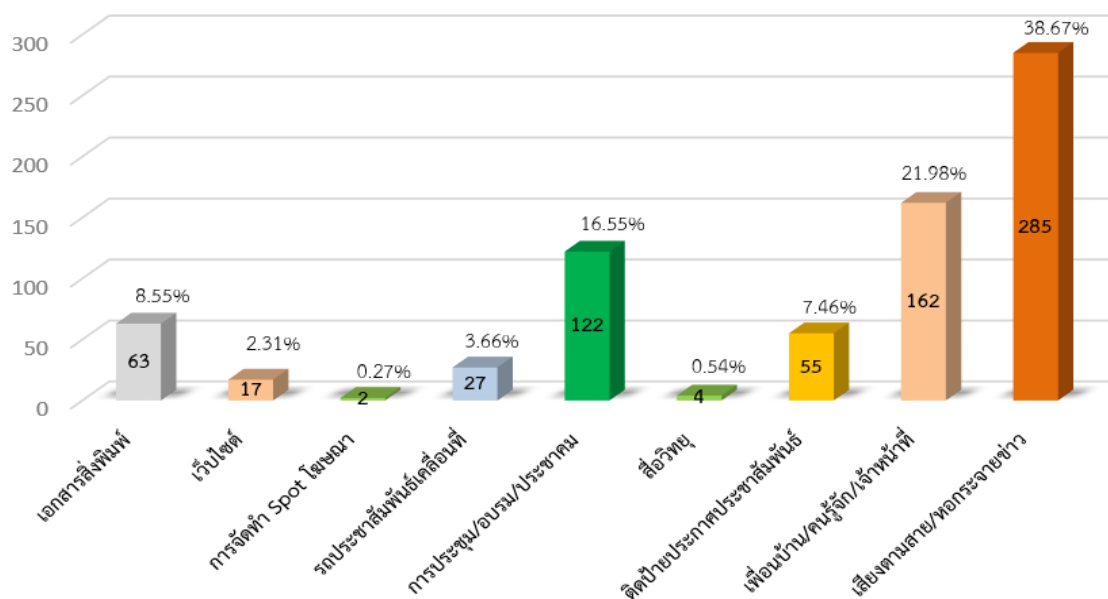


	ตุลาคม 2564	พฤศจิกายน 2564	ธันวาคม 2564	มกราคม 2565	กุมภาพันธ์ 2565	มีนาคม 2565	เมษายน 2565	พฤษภาคม 2565	มิถุนายน 2565	กรกฎาคม 2565	สิงหาคม 2565	กันยายน 2565	รวม
จำนวน	13	25	28	22	28	101	13	46	23	30	25	46	400
ร้อยละ	3.25	6.25	7.00	5.50	7.00	25.25	3.25	11.50	5.75	7.50	6.25	11.50	100.00

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เคยมาใช้บริการ

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 38.67 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมาร้อยละ 21.98 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่ และร้อยละ 16.55 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุม/อบรม/ประชุมตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.9



	เอกสารสิ่งพิมพ์	เว็บไซต์	การจัดทำ Spot โฆษณา	รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	การประชุม/อบรม/ประชุมตาม	สื่อวิทยุ	คัดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์	เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่	เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว
จำนวน	63	17	2	27	122	4	55	162	285
ร้อยละ	8.55	2.31	0.27	3.66	16.55	0.54	7.46	21.98	38.67

ภาพที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ โดยภาพรวม

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ โดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.28	4.86	0.54	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.89	4.84	0.59	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.65	4.88	0.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.46	4.82	0.64	มากที่สุด
ภาพรวม	97.07	4.85	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ โดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	96.89	4.84	0.52	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	97.23	4.86	0.49	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	97.31	4.87	0.58	มากที่สุด
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	98.02	4.90	0.52	มากที่สุด
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	97.81	4.89	0.48	มากที่สุด
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	96.44	4.82	0.63	มากที่สุด
รวม	97.28	4.86	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	96.22	4.81	0.62	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	98.01	4.90	0.59	มากที่สุด
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.87	4.79	0.68	มากที่สุด
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	98.12	4.91	0.52	มากที่สุด
5. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	97.49	4.87	0.62	มากที่สุด
6. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	97.02	4.85	0.55	มากที่สุด
7. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	95.52	4.78	0.58	มากที่สุด
รวม	96.89	4.84	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	98.08	4.90	0.64	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	97.01	4.85	0.61	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	97.48	4.87	0.58	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	97.69	4.88	0.61	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	98.42	4.92	0.52	มากที่สุด
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาค	97.21	4.86	0.64	มากที่สุด
รวม	97.65	4.88	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.90 และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	97.00	4.85	0.70	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	96.37	4.82	0.68	มากที่สุด
3. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	96.78	4.84	0.64	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	95.85	4.79	0.65	มากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	95.59	4.78	0.58	มากที่สุด
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	96.52	4.83	0.62	มากที่สุด
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	97.11	4.86	0.60	มากที่สุด
รวม	96.46	4.82	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.84 ตามลำดับ

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามส่วนงาน

4.4.1 สำนักปลัด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.02	4.85	0.66	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.82	4.84	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.34	4.87	0.48	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.27	4.81	0.59	มากที่สุด
ภาพรวม	96.86	4.84	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

4.4.2 กองคลัง

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.48	4.82	0.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.22	4.81	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.48	4.87	0.62	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.62	4.78	0.74	มากที่สุด
ภาพรวม	96.45	4.82	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

4.4.3 กองช่าง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.24	4.81	0.64	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.68	4.78	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.87	4.84	0.62	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.36	4.77	0.82	มากที่สุด
ภาพรวม	96.04	4.80	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

4.4.4 กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.30	4.87	0.52	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.74	4.84	0.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.88	4.89	0.58	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.42	4.82	0.67	มากที่สุด
ภาพรวม	97.09	4.85	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.4.5 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.44	4.82	0.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.12	4.81	0.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.14	4.86	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.90	4.80	0.75	มากที่สุด
ภาพรวม	96.40	4.82	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

4.4.6 กองการเกษตร

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.62	4.83	0.55	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.28	4.81	0.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.23	4.86	0.52	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.44	4.77	0.68	มากที่สุด
ภาพรวม	96.39	4.82	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองการเกษตร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามรายด้าน และภาระงาน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานด้านโยธา และงานสังคมสงเคราะห์ สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

4.5.1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.09	4.85	0.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.83	4.84	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.85	4.89	0.51	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.44	4.82	0.72	มากที่สุด
ภาพรวม	97.05	4.85	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.2 งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.98	4.85	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.63	4.83	0.56	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.73	4.89	0.53	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.46	4.82	0.74	มากที่สุด
ภาพรวม	96.95	4.85	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.3 งานด้านโยธา

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.64	4.88	0.61	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.67	4.83	0.59	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.25	4.91	0.57	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.40	4.82	0.74	มากที่สุด
ภาพรวม	97.24	4.86	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.4 งานสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.03	4.85	0.62	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.55	4.83	0.59	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.44	4.87	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.87	4.79	0.74	มากที่สุด
ภาพรวม	96.72	4.84	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการงานสังคมสงเคราะห์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

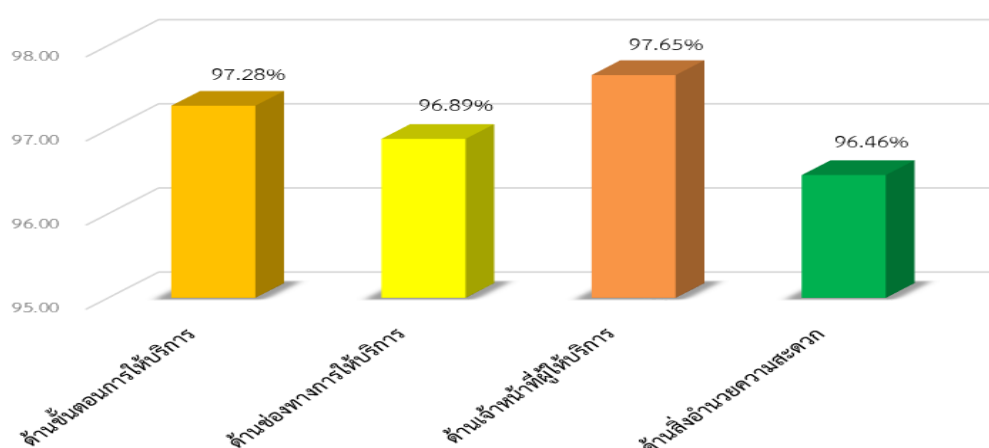
4.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.6.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ โดยภาพรวม

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การ แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.28	4.86	0.54	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.89	4.84	0.59	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.65	4.88	0.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.46	4.82	0.64	10
ภาพรวม	97.07	4.85	0.59	10

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.07 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.65 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.28 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.89 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.10



ภาพที่ 4.10 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วังหมี่ จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

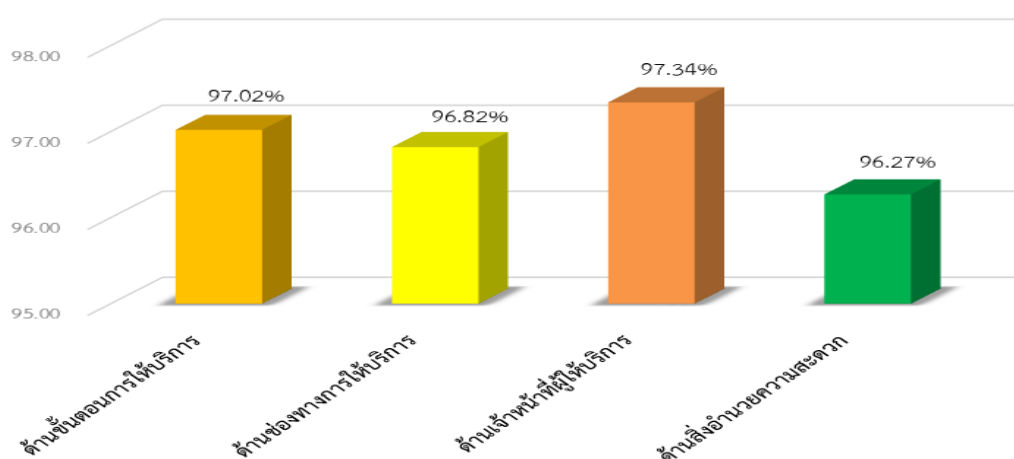
4.6.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามส่วนงาน

1. สำนักปลัด

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการสำนักปลัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.02	4.85	0.66	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.82	4.84	0.49	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.34	4.87	0.48	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.27	4.81	0.59	10
ภาพรวม	96.86	4.84	0.56	10

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.86 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.34 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.02 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.82 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.27 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.11



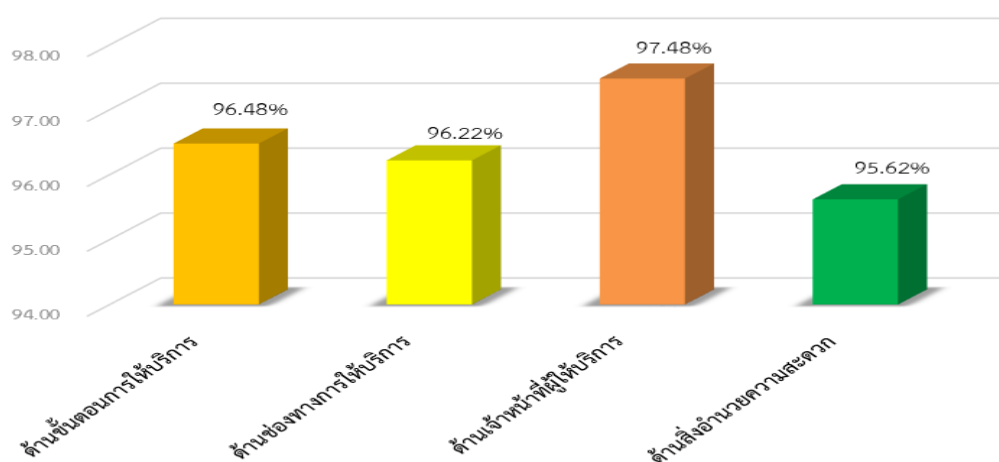
ภาพที่ 4.11 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

2. กองคลัง

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการกองคลัง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.48	4.82	0.58	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.22	4.81	0.64	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.48	4.87	0.62	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.62	4.78	0.74	10
ภาพรวม	96.45	4.82	0.65	10

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองคลัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.22 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.62 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ โดยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4.12



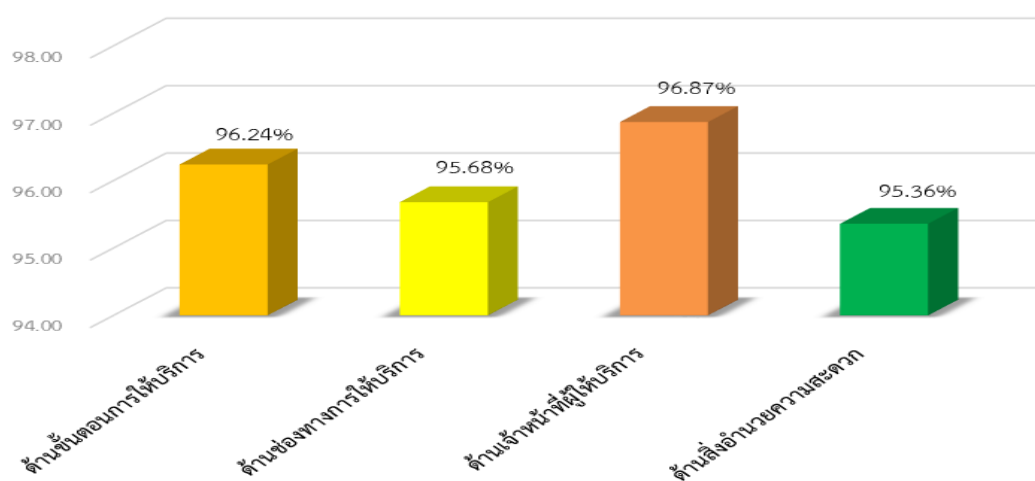
ภาพที่ 4.12 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

3. กองช่าง

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการกองช่าง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.24	4.81	0.64	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.68	4.78	0.64	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.87	4.84	0.62	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.36	4.77	0.82	10
ภาพรวม	96.04	4.80	0.68	10

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองช่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.04 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.87 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.24 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.68 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.36 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.13



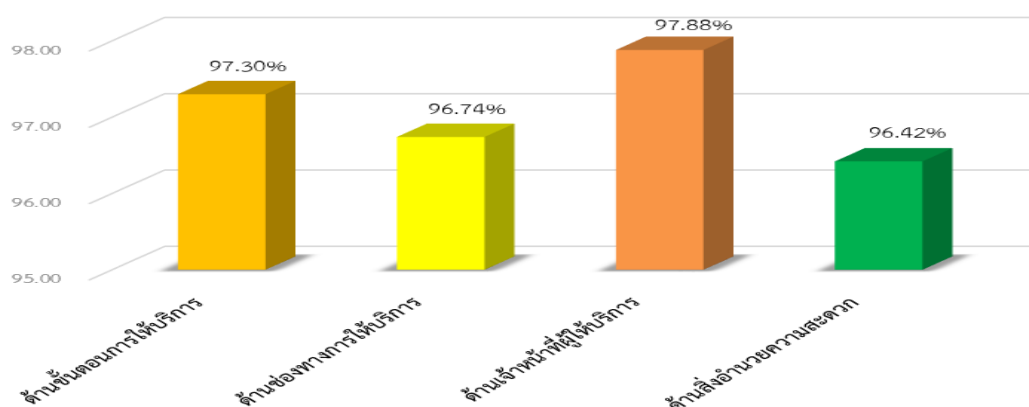
ภาพที่ 4.13 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้าน และโดยภาพรวม

4. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.30	4.87	0.52	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.74	4.84	0.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.88	4.89	0.58	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.42	4.82	0.67	10
ภาพรวม	97.09	4.85	0.59	10

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.09 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.88 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.74 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.42 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.14



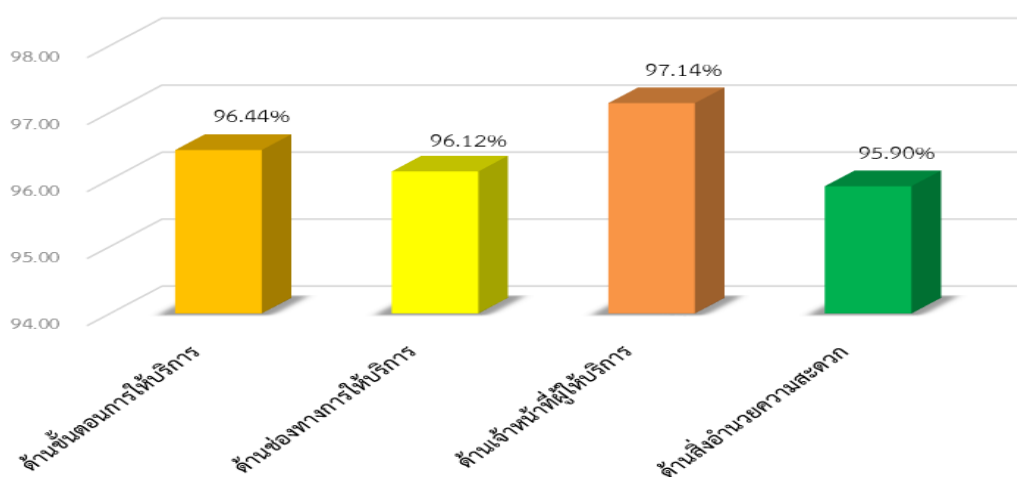
ภาพที่ 4.14 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.44	4.82	0.58	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.12	4.81	0.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.14	4.86	0.54	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.90	4.80	0.75	10
ภาพรวม	96.40	4.82	0.62	10

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.14 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.12 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.90 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.15



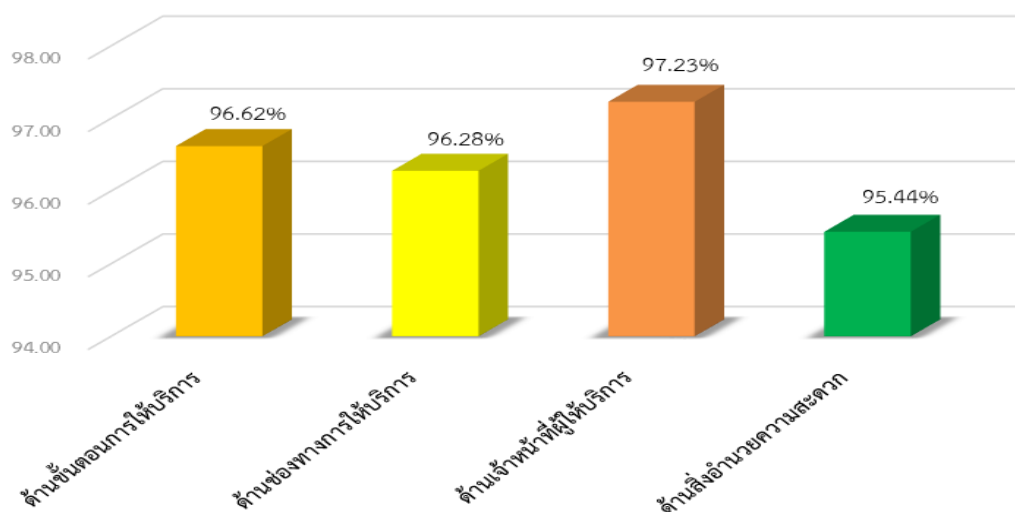
ภาพที่ 4.15 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

6. กองการเกษตร

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ กองการเกษตร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.62	4.83	0.55	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.28	4.81	0.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.23	4.86	0.52	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.44	4.77	0.68	10
ภาพรวม	96.39	4.82	0.59	10

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองการเกษตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.39 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.23 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.62 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.28 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.16



ภาพที่ 4.16 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

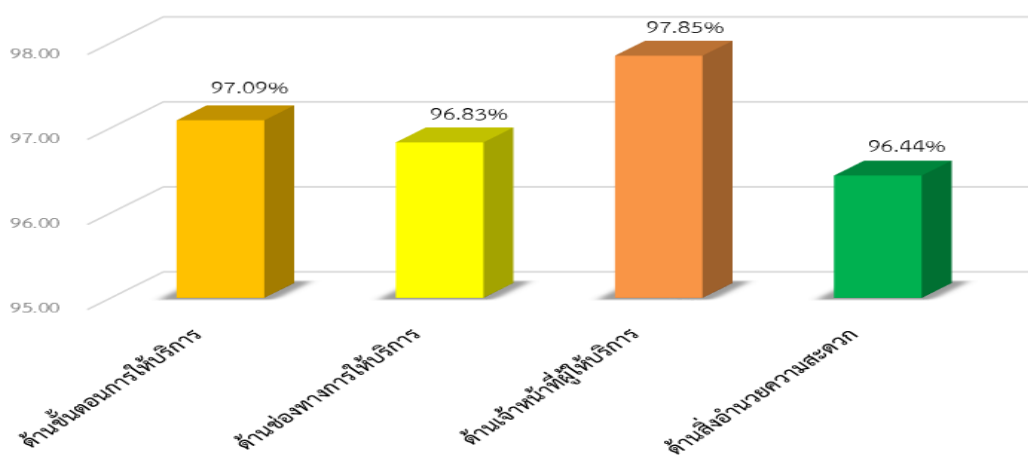
4.6.3 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.09	4.85	0.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.83	4.84	0.64	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.85	4.89	0.51	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.44	4.82	0.72	10
ภาพรวม	97.05	4.85	0.62	10

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.09 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.83 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.17



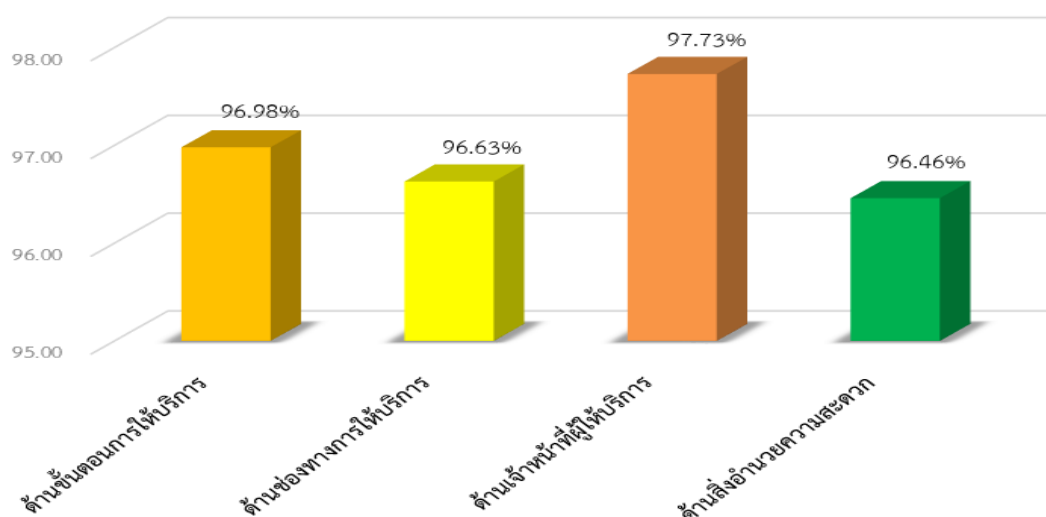
ภาพที่ 4.17 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

2. งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.98	4.85	0.48	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.63	4.83	0.56	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.73	4.89	0.53	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.46	4.82	0.74	10
ภาพรวม	96.95	4.85	0.58	10

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.95 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.73 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.98 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.63 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.18



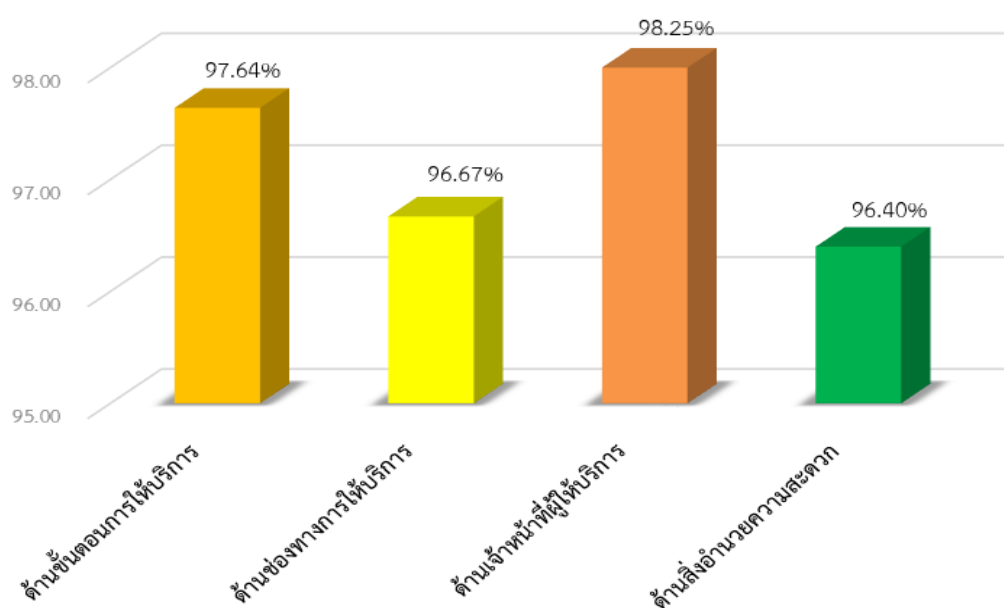
ภาพที่ 4.18 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการบริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

3. งานด้านโยธา

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานด้านโยธา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.64	4.88	0.61	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.67	4.83	0.59	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.25	4.91	0.57	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.40	4.82	0.74	10
ภาพรวม	97.24	4.86	0.63	10

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.24 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.25 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.64 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.67 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.19



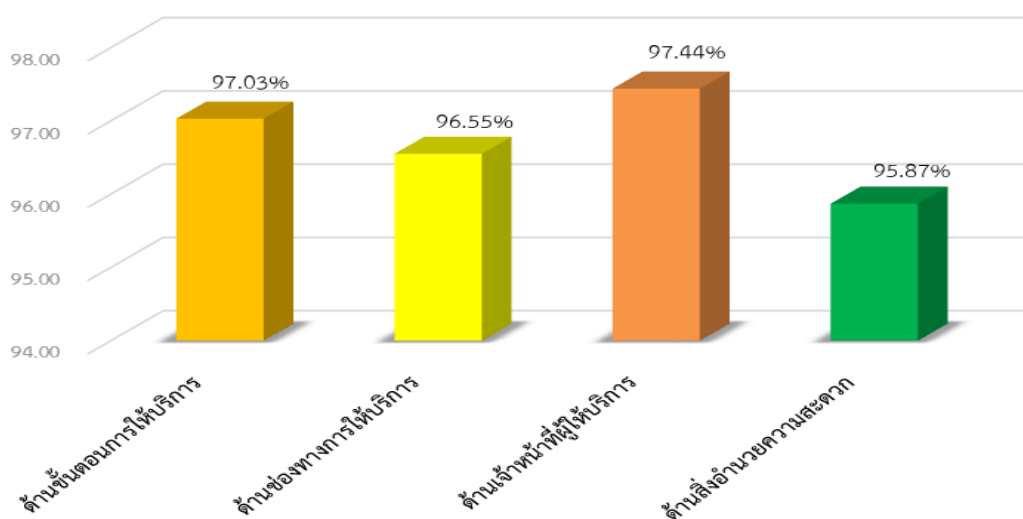
ภาพที่ 4.19 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

4. งานสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานสังคมสงเคราะห์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.03	4.85	0.62	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.55	4.83	0.59	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.44	4.87	0.54	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.87	4.79	0.74	10
ภาพรวม	96.72	4.84	0.62	10

จากตารางที่ 4.26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.72 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.03 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.55 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.87 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.20



ภาพที่ 4.20 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

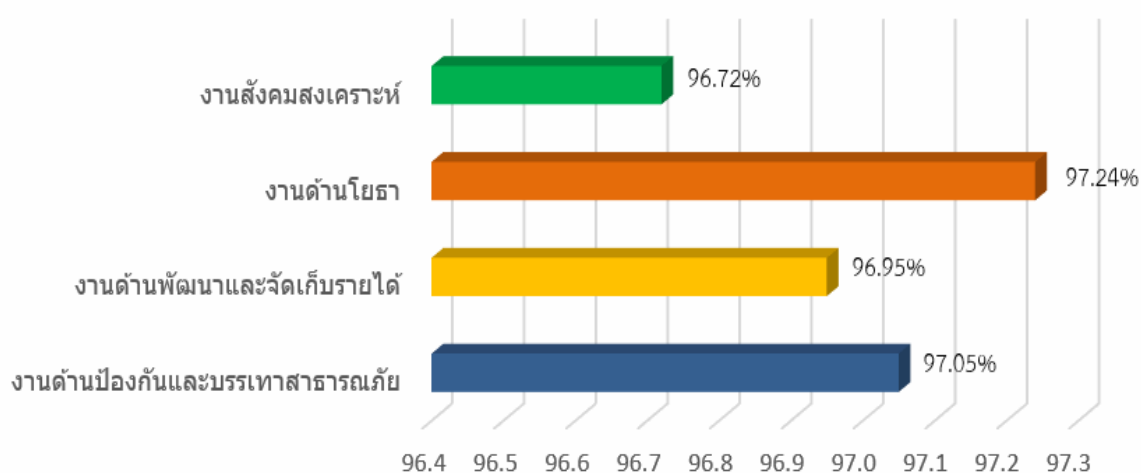
4.6.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสวังหมี ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก และภาพรวมทั้ง 4 งาน

ภาระงาน หรือกิจกรรมหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97.05	10
2. งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้	96.95	10
3. งานด้านโยธา	97.24	10
4. งานสังคมสงเคราะห์	96.72	10
ภาพรวม	96.99	10

จากตารางที่ 4.27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม
ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 96.99 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยพอใจต่องานด้านโยธา ร้อยละ 97.24
มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 97.05 มีคะแนนอยู่
ในระดับ 10 พอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.26 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ
พอใจต่องานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 96.95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจต่องาน
สังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 96.72 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.21

จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก และภาพรวมทั้ง 4 งาน



ภาพที่ 4.21 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาระงานหรือ
กิจกรรมหลัก และภาพรวมทั้ง 4 งาน

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกด้าน มีประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

4.7.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความพร้อมใช้งานในการให้บริการประชาชนทุกคน

4.7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ในทุกช่องทางการบริการ
- ควรเพิ่มการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดราชการ วันเสาร์ - อาทิตย์

4.7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ควรให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และให้บริการด้วยความเป็นมิตร
- ควรมีการติดตามผลการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกในการบริการ
- ควรให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ

4.7.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอ ด้านนอกอาคารสำนักงาน

4.7.5 ด้านอื่นๆ

- ควรเพิ่มจำนวนหลอดไฟฟ้าส่องสว่าง ซ่อมแซม ให้หลอดไฟฟ้าพร้อมใช้งานเพื่อความสะดวกของประชาชน
- ควรปรับปรุงถนนในพื้นที่บริการ เช่น ถนนที่ชำรุดเป็นหลุม ปัญหาฝุ่นละออง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง
- ควรปรับปรุงการให้บริการระบบน้ำประปา ให้สะอาดปลอดภัยให้สามารถใช้บริการได้
- ควรส่งเสริมกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างรายได้แก่ประชาชนในพื้นที่

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ซึ่งมีผลการศึกษาสามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามส่วนงาน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก
- 5.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 54.50 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.75 ส่วนใหญ่การศึกษา อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 61.50 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 42.50 และมีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.00

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ 55.75 มาติดต่อขอรับบริการจากจากสำนักปลัด โดยพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 26.50 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในช่วงเดือนมีนาคม 2565 และประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ โดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่โดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.90 และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.84 ตามลำดับ

5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามส่วนงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามส่วนงาน ได้แก่ สำนักปลัดกอง

คลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการเกษตร สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

5.4.1 สำนักปลัด ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

5.4.2 กองคลัง ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5.4.3 กองช่าง ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

5.4.4 กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.4.5 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ

“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.4.6 กองการเกษตร ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองการเกษตร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามรายด้าน และภาระงาน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานด้านโยธา และงานสังคมสงเคราะห์ สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

5.5.1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.2 งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.3 งานด้านโยธา ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.4 งานสังคมสงเคราะห์ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการงานสังคมสงเคราะห์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.6.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ โดยภาพรวม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.07 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.65 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.28 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.89 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามส่วนงาน

1. สำนักปลัด ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.86 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2. กองคลัง ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองคลัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3. กองช่าง ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองช่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.04 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.09 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

6. กองการเกษตร ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองการเกษตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.39 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.6.3 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

1. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.09 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.83 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2. งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.95 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.73 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.98 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.63 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3. งานด้านโยธา การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.24 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.25 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.64 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้าน

ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.67 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4. งานสังคมสงเคราะห์ การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.72 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.03 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.55 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.87 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.6.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 96.99 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยพอใจต่องานด้านโยธา ร้อยละ 97.24 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 97.05 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.26 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจต่องานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 96.95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจต่องานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 96.72 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกด้าน มีประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงและเครื่องมือที่มีความพร้อมใช้งานในการให้บริการประชาชนทุกคน ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ในทุกช่องทางการบริการ ควรเพิ่มการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดราชการ วันเสาร์ - อาทิตย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ควรมีการติดตามผลการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกในการบริการ ควรให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ สิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอ ด้านนอกอาคารสำนักงาน และ ด้านอื่นๆ ควรเพิ่มจำนวนหลอดไฟฟ้าส่องสว่าง ซ่อมแซม ให้หลอดไฟฟ้าพร้อมใช้งานเพื่อความสะดวกของประชาชน ควรปรับปรุงถนนในพื้นที่บริการ เช่น ถนนที่ชำรุดเป็นหลุม ปัญหาฝุ่นละอองเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง ควรปรับปรุงการให้บริการระบบน้ำประปา ให้สะอาดปลอดภัยให้สามารถใช้บริการได้และควรส่งเสริมกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างรายได้แก่ประชาชนในพื้นที่

บรรณานุกรม

- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. (2544). “หน่วยที่ 8 กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์” ในประมวลสาระชุด วิชาการวิเคราะห์การวางแผน และควบคุมทางการตลาด. สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ (2553). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร ออมสิน สาขากลับแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. รายงานการวิจัยระดับปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิชิต บุตรศรีสว. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเขตการศึกษา 9. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). พฤติกรรมองค์การและทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562.โครงการวิจัยเทศบาลนครปากเกร็ด กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มณี โพธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วินัย รำพรรณ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงาน

ใหญ่. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ฮิลล์ ไนเกล. (2549). คู่มือวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

Yamane, Taro. (1973). *Mathematics for Economi: An Elementary Survey*. 2nd ed.

New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

คณะกรรมการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา
(องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY

๔๔ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ต.บ้านเกาะ อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๙๙๑๑ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๙๙๑๒
84 Moo 4 Mitraparb-Nongkal Highway, Banko, Muang, Nakhomratchasima 30000 Tel. 0-4400-9711 Fax. 0-4400-9712

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ที่ ๓๔๑/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังไหม อำเภอน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไหม อำเภอน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไหม อำเภอน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑.๑ นายคมชาญ	สรสมศรี	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ
๑.๒ นายทองใบ	หนูไพร	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์วราวุธ	ศิริพันธ์	ประธานคณะกรรมการ
๒.๒ อาจารย์ ดร.วันเกษม	สัตยานุชิต	คณะกรรมการ
๒.๓ อาจารย์ศศิวิมล	เปี่ยมมันไวย	คณะกรรมการ
๒.๔ อาจารย์อดิศักดิ์	ทูลธรรม	คณะกรรมการ

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕


(อาจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



ภาคผนวก ข แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังหมี อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

() 2. ม. ต้น

() 3. ม. ปสายหรือเทียบเท่า

() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 5. ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. เกษตรกรรม

() 5. รับจ้างทั่วไป

() 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ).....

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท

() 2. 2,000 – 4,000 บาท

() 3. 4,001 – 6,000 บาท

() 4. 6,001 – 8,000 บาท

() 5. 8,001 – 10,000 บาท

() 6. มากกว่า 10,000 บาท

6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับบริการในกองงานใด

() 1. สำนักปลัด

() 2. กองคลัง

() 3. กองช่าง

() 4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

() 6. กองการเกษตร

7. ท่านมาใช้บริการในกองงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด

() 1. งานด้านจัดเก็บภาษี/รายได้

() 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง

() 3. งานด้านรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

() 4. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. งานบริการสาธารณสุข

- () 6. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- () 7. งานสังคมสงเคราะห์
- () 8. งานสิ่งแวดล้อม
- () 9. งานส่งเสริมการเกษตร
- () 10. งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- () 11. งานด้านสาธารณสุข
- () 12. งานอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน.....

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| () 1. ตุลาคม 2564 | () 2. พฤศจิกายน 2564 |
| () 3. ธันวาคม 2564 | () 4. มกราคม 2565 |
| () 5. กุมภาพันธ์ 2565 | () 6. มีนาคม 2565 |
| () 7. เมษายน 2565 | () 8. พฤษภาคม 2565 |
| () 9. มิถุนายน 2565 | () 10. กรกฎาคม 2565 |
| () 11. สิงหาคม 2565 | () 12. กันยายน 2565 |

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- | | |
|--|---|
| () 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ | () 2. แผ่นพับ |
| () 3. จดหมายข่าว | () 4. เว็บไซต์ |
| () 5. การจัดทำ Spot โฆษณา | () 6. การจัดนิทรรศการ |
| () 7. การจัดทำสื่อเผยแพร่/สื่อสิ่งพิมพ์ | () 8. การจัดงานแถลงข่าว |
| () 9. รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ | () 10. การประชุม/อบรม/ประชาคม |
| () 11. สื่อวิทยุ | () 12. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
| () 13. ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ | () 14. เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่ |
| () 15. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

โดยมีความหมาย ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					

2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
6. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์วันอาทิตย์ เป็นต้น					
7. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาค					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์และห้องน้ำ เป็นต้น					

5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6. สถานที่จัดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ภาคผนวก ค ตัวอย่างภาพถ่าย

